

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
JASA PENDIDIKAN KE LUAR NEGERI
DI PT. OVERSEAS ZONE JAKARTA
SKRIPSI**

Nama : Nurhidayati

Nim : 43112120387



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Program Studi Manajemen**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN
JASA PENDIDIKAN KE LUAR NEGERI
DI PT. OVERSEAS ZONE JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Nurhidayati

Nim : 43112120387

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhidayati

NIM : 43112120387

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Agustus 2015

Yang Membuat Pernyataan,



Nurhidayati

Nim : 43112120387

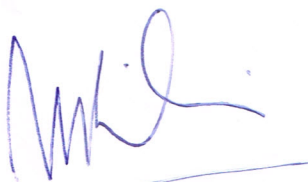
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurhidayati
NIM : 43112120387
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pendidikan ke Luar Negeri di PT. Overseas Zone Jakarta”
Tanggal Lulus Ujian : 10 September 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Moch. Rizki Sadikin, BBA, MBA

Dra. Aty Herawati, M.Si

Tanggal : 16 September 2015

Tanggal : 13 September 2015

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 16 September 2015

Tanggal : September 2015

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA PENDIDIKAN KE LUAR NEGERI DI PT. OVERSEAS ZONE JAKARTA”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak M. Rizki Sadikin, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugrahNya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, kakak dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, Ak.,Ms., CA, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini SE.,MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Seluruh Dosen dan staff program studi Manajemen Fakulta Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberika segenap ilmunya
6. Seluruh karyawan dan karyawan PT. Overeas Zone Jakarta yang telah memberikan data, saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Yudha Nugroho selaku suami saya yang telah membantu support dan dukungan serta bantuan yang tidak dapat disebutkan banyaknya dalam penulisan ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Jakarta, 20 Agustus 2015



Nurhidayati

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1 Pemasaran	9
2. Kualitas dan Mutu Pelayanan.....	10
a. Pengertian Mutu	10
b. Pengertian Pelayanan.....	11
c. Pengertian Kualitas dan Mutu Pelayanan	12
d. Dimensi Kualitas atau Mutu Pelayanan.....	13
3. Citra Perusahaan	16

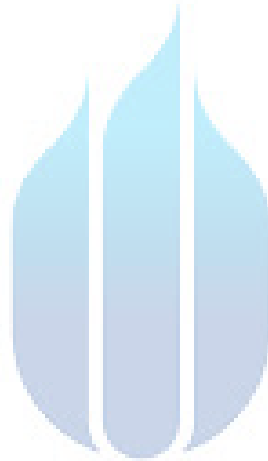
a. Pengertian Citra dan Macam Citra.....	16
b. Pengertian Citra Perusahaan.....	17
c. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	19
d. Dimensi Citra Perusahaan	20
4. Harga.....	22
a. Pengertian Harga.....	22
b. Dasar Penetapan Harga.....	24
c. Tujuan Penetapan Harga.....	25
d. Pertimbangan Penetapan Harga	26
e. Dimensi Strategik Harga dan Variabel Harga	27
4. Perilaku Konsumen.....	28
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	28
b. Model Perilaku Konsumen.....	29
c. Keputusan Menggunakan Jasa.....	30
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Pemikiran	43
D. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian	45
C. Definisi dan Operasional Variabel	45
1. Definisi Variabel.....	45
2. Operasional Variabel	47
D. Populasi dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	50
2. Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Metode Analisis Data	51
1. Uji Kualitas Data	51

a. Uji Validitas	51
b. Uji Reliabilitas	53
2. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolinieritas	56
c. Uji Heteroskedastisitas	57
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
4. Pengujian hipotesis	59
a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	60
b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum (Institusi/perusahaan/responden)	62
1. Sejarah Singkat Perusahaan	62
2. Visi dan Misi	68
3. Moto, Logo dan Tagline	68
a. Moto	68
b. Logo	70
c. Tagline Perusahaan	71
4. Service yang diberikan oleh PT. Overseas Zone Jakarta	72
5. Link dengan University dan Akademik	73
6. Struktur Organisasi PT. Overseas Zone Jakarta	73
7. Deskripsi Kerja PT. Overseas Zone Jakarta	75
B. Statistik Deskriptif	80
1. Gambaran Umum Responden	80
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	81
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	82
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Negara Studi	82
C. Deskripsi Data	83

1. Data Variabel Kualitas Pelayanan	84
2. Data Variabel Citra Perusahaan	85
3. Data Variabel Harga	87
4. Data Variabel Keputusan Menggunakan Jasa	89
D. Metode Analisis Data.....	90
1. Uji Kualitas Data	90
a. Uji Validitas	91
b. Uji Reliabilitas	93
2. Uji Asumsi Klasik	94
a. Uji Normalitas	94
b. Uji Heteroskedastisitas	95
c. Uji Multikolinieritas	96
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	96
4. Pengujian hipotesis	98
a. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	98
b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji T)	99
E. Pembahasan.....	101
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Harga terhadap keputusan Menggunakan Jasa di PT. Overseas Zone Jakarta.....	101
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menggunakan Jasa di PT. Overseas Zone Jakarta.....	102
3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di PT. Overseas Zone Jakarta.....	102
4. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Menggunakan Jasa di PT. Overseas Zone Jakarta	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halama n
1.1	Grafik Peningkatan Jumlah Pelajar Luar Negeri	4
1.2	Jumlah Pendaftaran Student Per- Bulan PT. Overseas Zone Jakarta Periode Januari 2012 – Desember 2014	5
2.1	Penelitian Terdahulu	40
3.1	Operasional Variabel	47
3.2	Indeks Reliabilitas dan Interprestasinya	54
4.1	Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2	Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Usia	81
4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	82
4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Negara Studi	82
4.5	Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
4.6	Data Variabel Citra Perusahaan	86
4.7	Data Variabel Harga	87
4.8	Data Variabel Keputusan Menggunakan Jasa	89
4.9	Hasil Uji Validitas	91
4.10	Hasil Uji Reliabiligtas	94
4.11	One- Sample Kolmogorov-Smirnov Test	94
4.12	Coefficients ^a	96
4.13	Coefficients ^a	97
4.14	ANOVA ^b	98
4.15	Coefficients ^a	99

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halama n
2.1	Brand Equity Molecule	19
2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	25
2.3	Model Prilaku Konsumen	29
2.4	Model Tahap Pembelian	31
2.5	Kerangka Pemikiran	43
4.1	Foto Kantor PT. Overseas Zone Jakarta	67
4.2	Logo Perusahaan	71
4.3	Tagline Perusahaan	72
4.4	Struktur Organisasi PT. Overseas Zone Jakarta.....	74
4.5	Regression Studentized Residual	95



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 8	Hasil Hipotesis



DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, 2007, *management pemasaran & pemasaran jasa*,
Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Budi Sulistiono, Ari, 2010. *Analisis Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap (studi pada hotel sronдол indah semarang)*, Skripsi Universitas Diponegoro
- Cravens, D. W & Piency. N. F, 2005, *Strategi marketing 9th Edition*, Mc Graw Hill, Singapore
- Emil Luthfia, Widha, 2012. *Analisis Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Coffe shop kofisyop tembalang*, Skripsi Universitas Diponegoro
- Engel, James F., et al., 2005, *Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Erna Ferrinandewi, 2008, *Merek & Psikologi Konsumen*, Penerbit : Graha Ilmu
- Dewi, Priyatno, 2009, *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi dan multivariate*, Penerbit : Gava Media Yogyakarta
- Heriansyah, 2014, *Pengaruh Kualitas dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian terhadap keputusan Pembelian studi kasus pada perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk*, Tesis Universitas Mercubuana

- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implentasinya*, Penerbit : CV. Mandar Maju, Bandung
- Irawan, Handi, 2005, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit : Komputindo, Jakarta
- Iryanita, Rizki Y & Sugiarto, 2013, *Analisis pengaruh citra merek, persepsi harga, dan persepsi kualitas produk terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada konsumen ATBM Pekalongan)*, Diponegoro Journal of Management
- Keller, K. L, 2006, *branding and equity*, in BA witz and wensley (Gds), handbook of marketing, London : sage
- Kim. M. K, Park M.C dan Jeong, D.H (2004), *The effect of customer satisfaction and swithing barrier on customer loyalty in Korean mobile telekomunication service*, Telekomunication policy
- Kompas, Majalah Online, <http://edukasi.kompasiana.com/2013/12/29/study-abroad--620381.html>
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, PT. Indeks Kelompok, Gramedia, Jakarta,
- Kotler, P., Armstrong, G., V., & saunders. J, 2008, *principles of marketing*, London : Percentiles Hall
- Kotler, Philip., Armstrong, Garry, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 1*, Erlangga, Jakarta

- Kotler, Philip., Et al, 2006, *The new strategic brand management*, kogan page, London and philadelphia
- Maholtra, Nares. K , 2005, *Riset Pemasaran Jilid 1 Edisi keempat*, Penerbit : PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Nena Supriatin, Ade, & Sugiharto, Toto, *Analisis kepuasan konsumen berdasarkan variabel fasilitas, harga, dan citra perusahaan (Studi kasus TMbookstore Depo)*, Jurnal Manajemen
- Nurafdal Mustikarillah, Rizki, 2001. *Pengaruh Brand Image terhadap pengambilan keputusan pembelian mobil toyota rush pada PT. Hadji Kalla di Makassar*, Skripsi Universitas Hassanudin
- Schiffman & Kanuk, 2008, *Perilaku Konsumen*, Penerbit : PT. Indeks Group Media, Jakarta
- Sheila Rahma, Eva, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap minat beli dan dampaknya pada keputusan pembelian (studi pada pengguna hand phone merek sony)*, Tesis Universitas Diponegoro
- Sibuea, Sorta, 2014, *Pengaruh Harga, Promosi, dan Lokasi terhadap keputusan pembelian dan Implikasinya terhadap loyalitas pelanggan*, Tesis Universitas Mercubuana
- Singarimbun, Masri, 2006, *Metode Penelitian Survey*, Penerbit : LP3ES, Jakarta
- Singgih santoso, 2014, *Panduan Lengkap SPSS versi 20 Edisi Revisi*, Gramedia, Jakarta

Situmorang, Dormelija, 2014, *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelapis Cat dan Resin di PT. Jashi*, Tesis Universitas Mercubuana

Statistikpendidikan.com

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit : Alfabeta, Bandung

Swastha, basu & Irawan, 2008, *manajemen pemasaran modern*, Liberty, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2005, *Brand Management & Strategy*, Penerbit : ANDI Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Bayu Media Publishing, Malang

www.academia.edu



UNIVERSITAS
MERCU BUANA